

仕 様 書

1 件名

令和8年度多言語メニュー作成支援ウェブサイトの保守・運営支援等業務委託

2 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の指定する場所

4 目的

世界各国から多くの外国人旅行者が東京都に来訪しており、飲食店における多言語対応の更なる推進を図る必要がある。

財団では平成27年1月から「多言語メニュー作成支援ウェブサイト」（以下「本ウェブサイト」という。）を運営し、東京都内の飲食店等が、日本語のウェブシステムを利用し、無料で外国語のメニューを作成できるサービスを行っている。翻訳言語数は11言語12種類（英語・韓国語・中国語（繁体字・簡体字）・ドイツ語・フランス語・イタリア語・スペイン語・タイ語・インドネシア語・ベトナム語・アラビア語）である。

本ウェブサイトについて、安定した運営を行い、より多くの飲食店への利用を促すため、保守・運営及び普及啓発活動等を行い、更なる利用の促進を図る。

5 委託内容

- (1) 本ウェブサイトの保守・運営
- (2) サイトコンテンツの魅力及び機能等の向上
- (3) 新規登録店舗獲得に向けた飲食店への普及啓発
- (4) 登録済店舗へのフォローアップ
- (5) 掲載店舗情報の管理
- (6) サイト認知度向上のためのPRの実施
- (7) 料理単語等の翻訳
- (8) ヘルプデスクの運営
- (9) 月次アクセス数等の報告

6 委託内容の詳細

- (1) 本ウェブサイトの保守・運営

本ウェブサイトの保守・運営を行うこと。本ウェブサイトは以下の2つにより構成されている。

- ① 飲食事業者向けウェブサイトの「多言語メニュー作成支援ウェブサイト」
(以下「Aサイト」という。)

<https://menu-tokyo.jp/menu/>

※ ウェブサイトの概要については、「多言語メニュー作成支援ウェブサイトかんたん作成ガイド」を参照すること。

<https://menu-tokyo.jp/menu/flow/data/manual.pdf>

- ② 外国人旅行者向けウェブサイトの「外国語メニューがある飲食店検索サイト」(以下「Bサイト」という。)

<https://www.menu-tokyo.jp/>

ア サーバ管理及びセキュリティの維持

サーバ管理及びセキュリティの維持を行うこと。維持にあたり、以下の(ア)から(エ)の対策を実施するとともに、その他に強化等の対応が必要な場合についても、適宜実施すること。

(ア)FW(Firewall)の導入による不正アクセス等防止のためのログ取得・監視機能

(イ)WAF(Web Application Firewall)の導入による不正アクセス等防止のためのログ取得・監視機能

(ウ)Web改ざん検知サービスの導入によるWebサイトの改ざん検知のためのログ取得・監視機能

(エ)不正プログラム対策製品の導入によるマルウェア対策のためのログ取得・監視機能

イ サーバ・ドメイン環境の維持・管理

(ア)別紙1「サーバ仕様関係資料」のスペックと同程度以上を維持すること。

(イ)ハウジングによる物理サーバを設置する場合、データセンターは24時間有人監視、監視カメラによる監視、耐震、対火災設備、停電時の自家発電等を有するものとし、安定した稼働が行える環境であること。また、必要に応じて財団担当者がデータセンターに入館して確認等が可能なこと。

(ウ)クラウドサーバを使用する場合は、物理サーバと同等以上の性能及びセキュリティレベルの維持を可能とするものであること。サーバを変更する場合、事前に使用するスペックを財団に提示した上で決定すること。また、以降のシステム拡張時に最小限の費用で対応できるような拡張性を確保すること。

(エ)運用上パフォーマンスが低下した場合は、当委託費内で拡張すること。

(オ)Aサイト及びBサイトへの通信は、SSL暗号化通信により行うこと。

(カ) 既存サイトのドメイン (menu-tokyo.jp/) は継続して使用すること。また、ドメイン及びDNSの管理運用を行い、最低5年間は保持すること。

ウ システム利用環境

以下の環境に対応すること。

OS	最新のOS環境に対応すること。 ※セキュリティを考慮し、サポート終了前に最新版へのアップグレードを行うこと。
Webブラウザ	Microsoft Edge最新版 Google Chrome最新版 Firefox最新版 Safari最新版
その他	今後の端末調達において、ハードウェア仕様やOS等のソフトウェア仕様が変わった場合等、利用者環境の変化に対応すること。

エ システムの運用

(ア) 運用要件

- 24時間365日の連続運用を前提とし、安定的な稼動を維持すること。
- 重要な機器については、停電の際等の予備電源や落雷時等の過電流保護対策等を十分に備えておくこと。

(イ) 運用範囲

- システム (パッケージ等) のプログラム修正 (システム上の瑕疵や軽微なもの等) については、本委託業務内で追加費用なしに行うこと。
- システムの予防保守 (メンテナンス、セキュリティパッチの適用等含む)、障害対応等は受託者が行うこと。

(ウ) 運用管理体制

- 本システムの契約期間を通じた運用管理体制図を示すこと。体制図には通常時及び障害時の連絡体制を記載すること。

(エ) データ管理

- 原則、毎日データのバックアップ作業を行い、障害が発生した場合は、少なくとも、前日データバックアップ時点までのデータを回復すること。バックアップ形式・運用は、事前に提示すること。
- バックアップメディアを適切に管理すること。

(オ) 構成管理

- 設備、回線、機器、ソフトウェア等物理的構成について、システムの構成管理を行うことにより、利用者数の増減、アプリケーションの変更等の使用環境の変化に対応すること。

(カ) システム監視管理

- ネットワーク機器の稼働監視を行うこと。
- サーバの稼働監視及び負荷監視（CPU、ディスク）、プロセス監視やログ監視等を行うこと。

(キ) 保守管理

- システムの契約期間中にわたって安定的運用を図るため、毎月定期保守を実施すること。
- セキュリティパッチの適用については、毎月の定期保守時に実施すること。ただし、緊急性の高いセキュリティパッチについては、必要の都度、迅速に適用を行うこと。
- サーバ管理やセキュリティの維持に当たり、その強化等の対応が必要な場合は、適宜実施すること。

(ク) 障害管理

- 障害対応マニュアルを定め、適切に運用すること。

(ケ) 機能改修

- システム運用に当たり、必要とされる機能があれば、財団と協議の上、追加すること。

(コ) cookie 同意ツールの導入・管理等

- 改正個人情報保護法、GDPR（EU 一般データ保護規則）その他関連する地域の個人情報取扱規約及びプラットフォーム利用規約に則り、Cookie 同意ツールを導入（選定、設定、実装を含む）し、管理（同意ログの保存、バナー表示設定、法改正対応、バージョン更新等を含む）すること。作業にあたっては、受託者自ら最新の情報収集に努めること。当該ツールのライセンス費用及び運用に係る費用は受託者の負担とし、本委託の費用に含めるものとする。なお、ツールの利用及び他サービスとの連携に際しては、必要に応じて委託者と協議の上、当該連携先との調整を含め、適切に対応すること。

(サ) その他

- 別紙 2 「東京都公式ホームページ作成に係る統一基準（改訂版）」、及び下記 1 4 個人情報の保護に順守すること。

(2) サイトコンテンツの魅力及び機能等の向上

本ウェブサイトの登録店舗を増やすことを目的に、①から③のサイトコンテンツの魅力及び機能等の改善を実施すること。なお、実施する際は、具体的内容やサイトデザイン等については、事前に財団の承認を得た上で行うこと。

① 食の多様性に対応した調理の基礎知識の更新

「食の多様性」ページ（A サイト内）について、財団より要望があった場合は、調理の基礎知識を更新すること。更新する記事原稿及び素材等は、財団

より提供する。

- ② 魅力向上につながるサイトの修正や掲載コンテンツの充実
サイトの利便性向上のため、既存コンテンツを基盤としたサイトの動線整理や、Aサイトにおけるメニュー作成の機能改善、登録事務に伴う各種通知機能の改善を行うこと。また、多言語メニュー導入の効果を高めるため、他言語メニューの具体的な活用術や、メニューを作成する上での重要点や注意事項についての情報を追加掲載する等し、コンテンツの拡充を図ること。
- ③ レスポンシブデザインの強化
AサイトとBサイトの双方において、スマートフォンやタブレット端末からアクセスする利用者の利便性を向上させるため、レスポンシブデザインの強化を行うこと。
- ④ その他
上記①②③のほか、後述の「ヘルプデスクに寄せられた意見」「ウェブサイトアクセス解析結果」等から得られた課題やニーズの中で軽微なものについては委託の範囲内で実施すること。

(3) 新規登録店舗獲得に向けた飲食店への普及啓発

- ① 新規開拓店舗への案内
普及啓発に使用する普及啓発用操作マニュアルやリーフレット等を、新規開拓飲食店等へ送付するとともに、東京都及び財団が行う普及啓発に協力すること。なお、送料等が生じる場合、当該経費は本委託費に含むものとする。
- ② 操作マニュアル・リーフレット等の改訂及び増刷
操作マニュアル・リーフレット等の改訂（増ページや大幅なレイアウト変更は伴わない）及び増刷を行うこと。
別紙3：操作マニュアル
別紙4：リーフレット
別紙5：ミニパンフレット

(4) 登録済店舗へのフォローアップ

Bサイトへの公開に至っていない登録済店舗（Aサイトに登録している飲食店舗）をフォローしBサイト公開店舗数を増やすとともに、既にBサイトに公開している店舗についても掲載内容の充実のため、以下のとおり店舗訪問によるフォローアップを実施すること。

- ① 登録済店舗の登録情報を分析し、料理写真の登録や、使用食材の表示等、外国人旅行者に対して必要な情報が不足していないかを確認すること。
- ② 登録はしているが、メニューの完成までに至っていない店舗の状況を把握すること。また、把握した状況を基に、個別の飲食店を訪問し、飲食店の現状把握及び必要な情報の追加作業のフォローアップを行うこと。
- ③ 訪問を行う飲食店は、Aサイトにのみ登録済の店舗を中心に、登録済店舗1

00店舗以上とし、掲載店舗情報の管理を行うこと。

- ④ 訪問を行う飲食店及び訪問スケジュール等は、予め提示すること。
- ⑤ 各店舗訪問後は、店舗ごと対応内容等を記載した報告書を作成し、毎月1回、当月分を報告すること。また、報告書において把握した飲食店における課題等について、その傾向を取りまとめ、改善案等を適宜提示すること。報告様式等は、事前に定めるものとする。
- ⑥ 訪問営業用ツール（パンフレット等）を作成すること。

(5) 掲載店舗情報の管理

Bサイトに登録されている掲載店舗情報について、情報が古くならないよう6か月に1回以上確認を行い、修正や削除が必要になった際には、適宜行うこと。その際、店舗へ連絡・確認を必ず行うこと。

(6) サイト認知度向上のためのPRの実施

サイトの利用対象となる飲食店へより効果的に訴求できるよう、都内飲食店に向けたPRを実施すること（オンライン広告等を想定）。

(7) 料理単語等の翻訳

ヘルプデスク等に追加、修正等の要望があった料理単語等について、ウェブサイトで活用できるよう100単語程度を翻訳し、追加登録すること。翻訳にあたっては、料理の専門家やネイティブスピーカーのチェックを受け、宗教や食習慣に配慮し、外国人旅行者が違和感を覚えない表現、内容にすること。また、表記の統一を図るとともに、対象言語の利用者に向けた適切な表現となるよう、別紙6「翻訳チェックの仕様」に沿って、別紙7「多言語メニュー作成支援ウェブサイト構築に関するメニュー翻訳スタイルガイド」を基に、ネイティブスピーカー及び日本語と当該言語のバイリンガル能力を有する者が、翻訳文章全体の調和等の観点も含めた検証を行うこと。併せて、文字化け及びレイアウト崩れ、不適正位置等の不具合を必ずチェックすること。

(8) ヘルプデスクの運営

本ウェブサイトのメニュー作成等の操作に関する飲食店からの問合せに対応するための十分な体制を整えること。なお、問合せの受付時間は、平日の午前11時から午後6時とする。（土・日・祝日及び令和8年12月29日から令和9年1月3日までを除く）

問合せ内容及び回答内容は記録し、毎月報告すること。さらに、問合せ等の内容から利用者の課題やニーズを把握し、システム上の瑕疵や軽微なものについて、修正すること。

ヘルプデスクの電話番号を新たに取得し、令和8年4月1日から利用可能とする

こと。取得する番号については、将来的に本事業の委託事業者が変更になった場合に引き継げるものとする。

(9) 月次アクセス数等の報告

アクセス解析を行い、以下の項目について毎月アクセス解析の結果を報告すること。左記以外でも、財団が求めた場合には、速やかに提出すること。併せてアクセス解析を踏まえた工夫や改善点等あれば適宜対応すること。また、月次報告実施時のアジェンダ・議事録等を作成し提出すること。

サイト全体を通じて、外部からの問い合わせ、指摘事項等があれば併せて報告すること。

① Aサイトについて

サイト全体のログ総計、アクセス数等

② Bサイトについて

サイト全体のログ総計、アクセス状況（東京の観光公式サイト「GO TOKYO」やリンク先等からの流入数）、言語別サイト総ページビュー数、言語別トップページビュー数等

7 納品物（電子ファイルにて納品）

1	本ウェブサイトにある全ての情報、機能、言語及びコンテンツ等	一式
2	メニューの電子データ	一式
	① カテゴリー別	
	② アイウエオ順	
3	本ウェブサイトの設計書及び、システム解説書	一式
4	飲食店向け普及啓発活動報告書（新規登録店舗向け、登録済店舗向け等全て）	一式
5	操作マニュアル・リーフレット及び電子データ	一式
	印刷した残数がある場合は、残全部数	
6	ヘルプデスク問合せ内容・回答状況	一式
7	月別アクセス状況（サマリー）	一式
8	各店舗訪問営業報告書	一式
9	その他必要な資料等（当サイトの保守運営のために作成したデータ等含む）	一式

8 費用負担

本件に係る一切の費用は、当委託費に含むものとする。

9 支払方法

受託者は年度内に2回、9月末及び3月末に履行内容と執行額を財団に報告する。財

団は履行内容及び執行額の確認後に、受託者からの請求に基づいて支払いを行う。

1 0 契約更新

本委託業務にかかる契約は、受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、受託者との合意のもと1年間を単位として、最大2回まで本委託契約を更新することができる。

更新を検討するに当たって財団において評価会を実施するため、別途業務報告書を提出すること。更新後の業務内容・規模については、本委託契約期間内に別途提示する。

契約更新に当たっては、当該年度における東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立するとともに、財団収支予算が財団評議員会で承認された場合において、確定するものとする。

1 1 第三者委託の禁止

本委託業務は、原則として第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により申し出、財団の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

1 2 秘密の保持

受託者は、第11項により財団が承認した場合を除き、本委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。

第11項により財団が承認した再委託先についても、同様の秘密保持に関する責務を課し、受託者が全責任を負って管理するものとする。

1 3 著作権等の取扱い

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」*第14に定めるところによる。

*https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyosho_20250401.docx

1 4 グリーン購入法について

操作マニュアル・リーフレット等制作物の制作に当たっては、「東京都グリーン購入ガイド（2025年度版）」を確認の上、「2. 印刷物」水準1について可能な限り対応すること。

https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/policy_others/tokyo_green/tokyo_green.html

1 5 個人情報の保護

(1) 「東京観光財団個人情報取扱要領」**を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様書」***に定められた事項を遵守すること。

また、本委託業務の遂行にあたり第11により財団に承諾を得て一部業務を再委

託させる事業者においても、当該事業者が本委託業務における個人情報を扱う場合は、「個人情報に関する特記仕様書」を遵守させること。

**:https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_yoryo_20250401.pdf

***:https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyosho_20250401.docx

本業務委託で取扱う個人情報は以下を想定している。

- ①各ウェブサイトへの登録・掲載申請、ヘルプデスクへの問い合わせ、等の個人の氏名・連絡先・メールアドレス等
 - ②他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレスや cookie など）も①と同システムに格納されている場合においては、同様に個人情報とみなす。
- (2) 「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ基本方針」****及び「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ対策基準」の趣旨を踏まえ、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」*****に定められた事項を遵守すること。
- ****:https://www.tcvb.or.jp/jp/security_houshin.pdf
- *****:https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyosho_20250401.docx
- また、第 11 により財団に承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても同様に遵守させること。再委託させる事業者は以下のいずれかを取得している事業者（あるいは今後取得予定である事業者）であることが望ましい。
- ①一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が運用する ISMS 適合性評価制度における ISO/IEC27001 と同程度の認証
 - ②一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の認定するプライバシーマークと同程度の認証
- (3) 電子情報処理業務を行うに当たり、以下の取扱いに留意すること。
- ① 当財団職員を含め、本委託業務の遂行にあたる関係者の氏名/メールアドレスなど
 - ② 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレスや cookie など）も①と同システムに格納されている場合においては、同様に留意すること。

16 その他

- (1) 受託者は、本事業の開始にあたって、事業計画、実施体制及びスケジュールを財団に提示し了承を得ること。
- (2) 本ウェブサイトの追加・修正等に関しては、事前に財団の承認を得ること。また、財団からの指示や追加等があった場合は速やかに対応すること。
- (3) 受託者は、本ウェブサイトの保守・運営に関連した資料・データを整理して保管し、サイト改修等の作業時に支障が出ないようにすること。
- (4) 受託者は、業務の詳細について、財団の担当者及び関係者と十分な打ち合わせを行い、業務の目的を達成すること。

- (5) 本契約の契約満了もしくは契約解除に伴って発生する新規受託業者への業務引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履行に問題が発生しないように十分な対応を行うこと。また、新たに追加する仕様や機能は汎用性のあるものを構築するとともに、権利関係や特殊費用の発生等が生じないような処置を行うこと。また、これらにかかる経費は、当委託費に含まれるものとする。
- (6) 本仕様書の解釈について疑義が生じた場合は財団と協議して決定する。
- (7) 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行にあたっては財団と協議のもと進めること。
- (8) 財団は必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- (9) 本契約は、令和8年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和8年度の東京観光財団収支予算が令和8年3月31日までに東京観光財団評議員会で承認された場合において、令和8年4月1日に確定するものとする。

1.7 連絡先

連絡先：公益財団法人東京観光財団 総務部観光情報課

電話：03-5579-2681